

Eén servicedesk voor IT Facility Management; fe

Kostenreductie en verhoging van efficiency, dat willen we allemaal. En het wordt bereikt in de praktijk: door de ondersteunende diensten van een organisatie te stroomlijnen en zo synergie te behalen. En tegelijkertijd het serviceniveau hoog houden zonder in te leveren op kwaliteit. De vraag is of dit in de wereld van IT Service Management (ITSM) en Facility Management gezamenlijk te combineren is.

Er zijn overeenkomsten tussen facilitaire en ICT-gerelateerde meldingen. De serviceprocessen zijn identiek. De doelen die men nastreeft binnen ICT- en FM-servicemanagement liggen dicht bij elkaar, namelijk het snel en adequaat oplossen van 'incidenten'. Centraal hierbij staat optimale dienstverlening binnen de organisatie om efficiënte productiviteit te waarborgen. Kan er een combinatie plaatsvinden, kunnen we naar één servicedesk? Opvallend is wel dat de discussie zich met name binnen de ICT-afdelingen lijkt af te spelen.

Verschillen

Integratie van ITSM en FM klinkt mooi, maar wat zijn de consequenties? ITSM en Facility Management zijn toch zeer specifieke en verschillende vakgebieden? Hoe kunnen we synergie behalen zonder voorbij te gaan aan de specifieke karakteristieken van ITSM en FM processen? Om deze vragen te beantwoorden nemen we eerst de karakteristieken onder de loep.



● *Gebouw staat centraal bij facility management.*

ITSM

Meldingen op ITSM-vlak zijn technisch van aard. Circa 80% van de meldingsscenario's is voorspelbaar. Het gaat om routinematige zaken die doorgaans grote impact hebben op de productiviteit van een onderneming. Een niet functionerend netwerk, mailserver of printer belemmert de medewerkers direct in het werkproces. Oplossen van ITSM-meldingen gebeurt achter de schermen en gaat gepaard met complexe processen. Om deze processen in goede banen te leiden wordt bij een ITSM helpdesk vaak gebruik gemaakt van de zgn. ITIL-methodiek.

Facility Management

Service Management binnen Facility Management ondersteunt naast registreren en afhandeling van klachten het verwerken van wensen, het verstrekken van informatie en het oplossen van storingen. Kenmerkend voor FM is juist het ad-hoc karakter van de meldingen. Het betreft merendeels onvoorspelbare meldingen van zeer uiteenlopende aard. Bedrijfsprocessen liggen meestal niet stil als er een storing is, bijvoorbeeld defecte verlichting of een verstopt toilet. Een storing stoort de werknemers in de zin van: hinder ondervinden. Als het te vaak voorkomt kan dit overgaan in frustratie. En dan loopt voortgang van het bedrijfsproces wel gevaar. De essentie van Facility Management ligt in het tijdig en zodanig oplossen van storingen dat de onderneming geen last ondervindt. Een goed opererende facilitaire organisatie is 'onzichtbaar'. Service is 'core business' voor FM. Nationale en internationale normeringen vormen richtlijnen voor Facility Management. De NEN 2580 en 2748 zijn momenteel de belangrijkste normen in het vakgebied en er wordt gewerkt aan Europese (CEN) normeringen. De NEN normering wordt onder andere toegepast om kosten op een uniforme wijze inzichtelijk te maken. Hiermee kan de performance van de eigen organisatie worden getoetst en zonodig bijgesteld. Daarnaast zijn er een aantal pijlers waarmee binnen FM wordt gemeten. Bijvoorbeeld SLA (service level agreement) meting

ITSM en of fictie?

om contractafspraken na te komen. Ook benchmarking en het inzichtelijk maken van kosten voor dienstverlening wordt steeds belangrijker. Prestaties van een facilitaire organisatie laten beoordelen door afnemers van facilitaire diensten is een duidelijke trend. Voor een servicegerichte organisatie staat deze feedback, de mening en beleving van klanten, centraal.

Mensenwerk

En laten we niet voorbij gaan aan de personen achter de schermen. We weten allemaal dat de ICT-wereld werkt met zeer specialistische werknemers. Vaak betreft het hoog opgeleide medewerkers die procesmatig werken. De afdeling is sterk intern gericht. Binnen FM zijn medewerkers verantwoordelijk voor vele uiteenlopende werkvelden. Dit varieert van de zorg voor accommodatie, catering, beveiliging tot schoonmaak. Het dienstverlenende karakter van de werkzaamheden vraagt om een extraverte instelling van medewerkers van een facilitaire organisatie. Juist door de ad-hoc aard van de activiteiten werkt men, in vergelijking met ITSM, minder planmatig. Kortom, de kracht van de afdelingen én medewerkers schuilt in de kostbare vakkennis en ervaring. En in de specifieke processen. Het is in ieders belang om dit te behouden.

Waarom dan tóch samen?

Juist afdelingen met uiteenlopende kenmerken kunnen van elkaar leren. Zo kan het introverte ITSM leren van de naar buiten gerichte, servicegerichte instelling van FM. Het procesmatige werken binnen een ITSM-afdeling kan juist een voorbeeld zijn voor FM, inzicht scheppen in hoe processen beter in te richten en planmatiger te werken. Winst wordt enerzijds behaald door het combineren van de gemeenschappelijke doelstelling, anderzijds door de disciplines optimaal in te richten en de specifieke processen in tact te houden.

De praktijk

Hoe is dit te vertalen naar de praktijk? Een concreet voorbeeld is de opzet van een Shared Service Center. Bij afhandeling van meldingen hebben we te maken met eerstelijns en tweedelijns support. Het is van belang dat de klant, in dit



Jack Heesterbeek,
Algemeen directeur Nordined - Prequest.



Jack Heesterbeek is specialist op het gebied van optimaliseren en inrichten van facilitaire processen. Hiervoor was hij onder meer Vice President Operations bij een wereldwijde system integrator, Cambridge Technology Partners. Door deze achtergrond beschikt hij over ruime ervaring en inzicht op het gebied van processen en ontwikkelingen binnen ICT en FM.

geval vaak een medewerker, weet waar hij terecht kan met een melding. Deze klant staat centraal en moet op klantvriendelijke, adequate wijze worden geholpen. Het inrichten en beheren van een meldpunt is een sterk punt van FM. Verlenen van service is immers hun specialiteit. Door vanuit FM voor eerstelijns support één loket te creëren voor alle meldingen, maken we optimaal gebruik van de servicegerichte instelling van FM, óók voor ITSM. Meldingen worden doorgesluist naar de juiste afdeling en daar in behandeling genomen. Zonder afbreuk te doen aan kwaliteit van de dienstverlening, want de specifieke processen blijven in tact.

Wanneer integreren?

Per organisatie zal de behoefte aan synergie en mate van samenwerking variëren. Mede afhankelijk van de omvang en complexiteit van zowel FM- als ITSM-activiteiten herkennen we verschillende scenario's. Technische en organisatorische integratie ligt met name voor de hand bij kleinere en middelgrote organisaties.

SPOC

De kern van de discussie over één servicedesk voor ITSM en FM richt zich vooral op het inrichten van één ingang, een Single Point Of Contact voor de (interne) klant. Inzet van internet speelt een belangrijke rol. Nieuwe technologische middelen en beschikbare kennis en ervaring om de processen te bundelen, wakkert de behoefte aan. De pressie om efficiënter te werken en kosten te besparen is misschien wel de grootste drijfveer binnen organisaties om synergie door te voeren.

De mate van integratie is mede afhankelijk van de omvang en complexiteit van de ITSM- en FM-afdeling. Bij kleinere organisaties met beperkte ITSM-activiteiten ligt het voor de hand dat ITSM onderdeel uitmaakt van FM. Zowel organisatorisch als bij inzet van ondersteunende informatie software.

Bij middelgrote organisaties zal integratie op technische vlak juist toegevoegde waarde opleveren. Voor afhandeling van meldingen worden separate systemen ingezet zodat de specialistische werkwijze kan worden gevolgd en kwaliteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd. IT(SM) en FM(IS) applicaties zijn dan zeer nauw op elkaar afgestemd.

Behalen van synergie door ITSM en FM processen te integreren lijkt een voor de hand liggende stap voor vele organisaties. Want streven we niet allemaal naar kwaliteit, professionaliteit en vooruitgang? ●